



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión Administrativa Municipal y El Desempeño Laboral Del Área De
Atención Al Ciudadano De La Municipalidad Distrital De Santa Anita, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Nelly Luz Arias Evaristo

ASESOR:

Mg. Víctor Fabián Romero Escalante

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 117(D)- 2018 II-UCV Lima Ate /PFA/EP-ADM

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 141-2018 II -UCV Lima Ate/FPA/EP-ADM de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

PRIMERO. -

Aprobar pase a publicación	()
Aprobar por unanimidad	(X)
Aprobar por mayoría	()
Desaprobar	()

La tesis presentada por el (la) estudiante ARIAS EVARISTO, NELLY LUZ, denominado:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA MUNICIPAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA, 2018

SEGUNDO. - Al culminar la sustentación, el (la) estudiante ARIAS EVARISTO, NELLY LUZ, obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
15	QUINCE	APROBADO POR UNANIMIDAD

Presidente (a): DR. TEJADA ESTRADA, ROBERTO


.....
Firma


Secretario: MGTR. BAZAN PALOMO, NELSON


.....
Firma

Vocal: MGTR. ROMERO ESCALANTE, VICTOR


.....
Firma




MGTR. Gonzales Figueroa, Iris Katherine
Coordinador de Escuela
UCV – Lima Ate

C.c: Archivo
Escuela Profesional, Interesados, Archivo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DEDICATORIA

A Dios, por cada minuto de salud y vida que me entrega cada día. A mis hijos Khalid y Piero por los tiempos que deje de dedicarles por perseguir mis metas. A mi papá Darío, mi ángel guardián que desde el cielo me guía para seguir adelante, y a mi madre Consuelo, mis hermanos José, María y Antonia; por ellos hasta el fin.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad César Vallejo por la oportunidad de seguir mis estudios.

Agradezco a mi asesor el Mg. Víctor Fabián Romero Escalante por sus enseñanzas y brindarme sus conocimientos en cada asesoría, la cual fue muy importante para culminar esta tesis.


DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, NELLY LUZ ARIAS EVARISTO con DNI N° 09810626, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 06 de diciembre del 2018.



Nelly Luz Arias Evaristo

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada “GESTIÓN ADMINISTRATIVA MUNICIPAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciado en Administración.

Nelly Luz Arias Evaristo

INDICE

INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problemática.....	2
1.2 Trabajos previos	4
1.2.1 Antecedentes nacionales	4
1.2.2 Antecedentes internacionales	5
1.3 Teorías relacionadas al tema	7
1.3.1 Gestión administrativa Municipal	7
1.3.1.1 Dimensiones de la Gestión Administrativa Municipal	9
1.3.2 Desempeño laboral	10
1.3.2.1 Dimensiones del desempeño laboral	11
1.4 Formulación del problema	11
1.5 Justificación del estudio.	12
1.5.1 Hipótesis.....	13
1.6 Objetivos	14
II. MÉTODO.....	15
2.1 Diseño de investigación	15
2.1.1 Variables, operacionalización	15
2.2 Población y Muestra.....	18
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	18
2.4 Métodos de análisis de datos	20
2.5 Aspectos éticos.....	21
III. RESULTADOS.....	22
3.1 Estadística Descriptiva	22
3.1.1 Variable Gestión Administrativa Municipal	22
3.1.2 Variable Desempeño Laboral.....	23
3.1.3 Dimensión Gestión Estratégica	24
3.1.4 Dimensión Gestión Operativa	25
3.1.5 Dimensión Gestión de Control	26
3.1.6 Tablas cruzadas	27
3.2 Prueba de Hipótesis.....	30

3.2.1	Prueba de Hipótesis General	31
3.2.2	Prueba de Hipótesis Específicas.....	32
IV.	DISCUSIÓN	35
V.	CONCLUSIONES	37
VI.	RECOMENDACIONES	38
	REFERENCIAS	39
	ANEXOS.....	42
	Anexo 1: Instrumento.....	42
	Anexo 2: Validación de instrumento.....	44
	Anexo 3: Base de datos	47
	Anexo 4: Pruebas estadísticas	48
	Anexo 5: Turnitin.....	50

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición conceptual de las variables.....	17
Tabla 2. Operacionalización de las variables	18
Tabla 3. Instrumento y técnica de medición	19
Tabla 4. Escala de Likert	20
Tabla 5. Escala del Alfa de Cronbach	20
Tabla 6. Prueba de confiabilidad del instrumento 1 “Gestión administrativa”	21
Tabla 7. Prueba de confiabilidad del instrumento 2 “Desempeño laboral”	21
Tabla 8. Categorización de las variables	22
Tabla 9. Distribución de frecuencias de Gestión administrativa municipal.....	23
Tabla 10. Distribución de frecuencias de Desempeño laboral.....	24
Tabla 11. Distribución de frecuencia de Gestión estratégica.....	25
Tabla 12. Distribución de frecuencia de Gestión operativa	26
Tabla 13. Distribución de frecuencia de Gestión de control	27
Tabla 14. Gestión Administrativa y Desempeño laboral	28
Tabla 15. Gestión estratégica y Desempeño laboral.....	29
Tabla 16. Gestión operativa y Desempeño laboral.....	29
Tabla 17. Gestión de control y Desempeño laboral	30
Tabla 18. Interpretación del coeficiente de Spearman	31
Tabla 19. Correlación entre Gestión administrativa y Desempeño laboral	32
Tabla 20. Correlación entre Gestión estratégica y Desempeño laboral.....	33
Tabla 21. Correlación entre Gestión Operativa y Desempeño laboral	34
Tabla 22. Correlación entre Gestión de Control y Desempeño laboral.....	35

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proceso de atención en plataforma de atención al ciudadano	3
Figura 2. Distribución de frecuencia de Gestión administrativa municipal	23
Figura 3. Distribución de frecuencia de Desempeño laboral	24
Figura 4. Distribución de frecuencia de Gestión estratégica.....	25
Figura 5. Distribución de frecuencia de Gestión operativa	26
Figura 6. Distribución de frecuencia de Gestión de control	27

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación es determinar la relación de la Gestión Administrativa Municipal y el Desempeño Laboral del Área de Atención al Ciudadano, de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2018.

Para la presente tesis se toma la teoría de los autores (Lara, 2017) para la Variable 1: Gestión Administrativa Municipal y (Robbins y Judge, 2017) para la Variable 2: Desempeño Laboral.

La variable independiente es Gestión Administrativa Municipal con sus dimensiones: Gestión estratégica, Gestión operativa y Gestión de control; y la variable dependiente es Desempeño Laboral con sus dimensiones: Desempeño de la tarea, Civismo y Obstáculos a la productividad.

La presente investigación es de tipo aplicada, de diseño no experimental – transversal de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo.

Se toma como población a 30 colaboradores del Área de Atención al Ciudadano, de la Municipalidad Distrital de Santa Anita. La muestra final para la presente investigación será tomada del total de la población del Área de Atención al Ciudadano, de la Municipalidad Distrital de Santa Anita.

El instrumento utilizado en la investigación fue la encuesta con 22 preguntas (tipo escala de Likert). Para medir la confiabilidad y validez se sometió al estadístico Alfa de Cronbach y juicio de expertos, respectivamente.

El estudio demostró que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables Gestión Administrativa Municipal y el Desempeño Laboral del Área de Atención al Ciudadano, de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2018.

Palabras clave: Gestión Administrativa Municipal, Desempeño Laboral, Desempeño de la tarea

ABSTRAC

The general objective of the present investigation is to determine the relationship of the Municipal Administrative Management and the Labor Performance of the Area of Attention to the Citizen, of the District Municipality of Santa Anita, 2018.

For the present thesis the theory of the authors is taken (Lara, 2017) for the Variable 1: Municipal Administrative Management and (Robbins & Judge, 2017) for the Variable 2: Labor Performance.

The independent variable is Municipal Administrative Management with its dimensions: Strategic Management, Operational Management and Control Management; and the dependent variable is Labor Performance with its dimensions: Performance of the task, Civics and Obstacles to productivity.

The present investigation is of applied type, of non-experimental design - transversal of descriptive level, quantitative approach.

30 people from the Citizen Service Area of the District Municipality of Santa Anita are taken as a population. The final sample for the present investigation will be taken from the total population of the Citizen Service Area of the District Municipality of Santa Anita.

The instrument used in the research was the survey with 22 questions (Likert scale type). To measure reliability and validity, the Cronbach's Alpha statistic and expert judgment were submitted, respectively.

The study showed that there is a very strong positive correlation between the variables Municipal Administrative Management and Labor Performance of the Citizen Service Area of the District Municipality of Santa Anita, 2018.

Keywords: Municipal Administrative Management, Labor Performance, Homework Performance

I. INTRODUCCIÓN

La presente disertación académica tuvo como ámbito de estudio la municipalidad distrital de Santa Anita, se investigó como se relaciona la forma de gestión que realiza la municipalidad con los resultados en el desempeño de los empleados en el área de atención al ciudadano.

Con el fin de lograr los resultados propuestos se ha seguido un orden estructural de la investigación que comprende seis capítulos.

El primer capítulo comprende la realidad problemática del estudio, donde se revisaron los trabajos que se han desarrollado anteriormente y las teorías que fundamentan las variables propuestas, se formuló la pregunta de investigación, se justificó el estudio y se propusieron las hipótesis, finalmente se procedió con la elaboración de los objetivos que queremos lograr.

En el segundo capítulo, se explica la metodología empleada, el tipo y diseño del estudio, se operacionalizaron las variables, se definió la muestra, así como la técnica y el instrumento a utilizar para recolectar los datos, demostrando su validez y confiabilidad.

El tercer capítulo se elaboraron los resultados del presente estudio mediante estadísticos descriptivos y se probaron las hipótesis planteadas mediante estadísticos no paramétricos debido a que los datos no cumplen con una distribución normal.

En el cuarto capítulo se discutieron los resultados comparados con los trabajos previos analizados en el primer capítulo. En el quinto capítulo se muestran las conclusiones que llegó el estudio y en el sexto capítulo se elaboraron las recomendaciones finales.

1.1 Realidad Problemática

Si hablamos de municipio nos remontamos a tiempos antiguos, el vocablo latín *municipium* se utilizó en el imperio romano para designar a todo lo relacionado con el recojo de impuestos y su administración (Arraiza, 2016), de ahí proviene su desarrollo hasta nuestros tiempos que podemos hablar de ayuntamientos o gobiernos locales. Aunque otros autores indican que se remontan a Egipto y Grecia (Hernández, 2016)

Ante un crecimiento de nuestra población a nivel nacional y como una necesidad de desarrollo, se observa que los organismos del estado y los servicios en la administración pública cada vez son más deficientes y burocráticos. La indiferencia de las autoridades hace que cada día haya más descontento de los usuarios y de la misma la población. Por esta razón es que muchos municipios prefieren externalizar sus servicios para poder lograr eficiencia y eficacia (Riba, 2017)

Dentro de las organizaciones públicas se encuentran los gobiernos locales o municipalidades. Las Municipalidades son las encargadas de prestar diversos servicios a la comunidad, planifica su desarrollo local y a su vez administra sus recursos propios, así como de las partidas presupuestales que año a año el gobierno central mediante el Ministerio de Economía y Finanzas destina estos fondos para los proyectos de inversión de cada distrito.

En este sentido es necesario mejorar los servicios públicos, entre ellos los servicios administrativos, de tal manera que el usuario o contribuyente quede satisfecho por la atención que recibe y se encuentre motivado para pagar sus tributos o servicios por una eficiente atención prestada.

La Municipalidad de Santa Anita con la creciente población y la necesidad de desarrollo local aplica estrategias de mejora en la atención a los vecinos, usuarios, administrados, contribuyentes; con el objetivo de viabilizar la atención, brindar comodidad y facilitar el servicio.

Sin embargo en estos últimos años el servicio administrativo y la atención al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Santa Anita se ha tornado deficiente y existen

problemas de desinformación de los operadores de ventanillas, por defectos en el sistema informático y deficiente información administrativa de los colaboradores, lo que conlleva a errores suscitados en la emisión de valores y trámites, viéndolo no adecuado y perjudicando el servicio de atención al vecino; esto ha causado malestar entre los colaboradores administrativos, pese a contar con tecnología de última generación, infraestructura moderna, amplios y acogedores espacios para la atención directa y personalizada; sin embargo esto no satisface ni al ciudadano ni al colaborador.

El proceso de dicha atención lo observamos en la figura 1.



Figura 1

Proceso de atención en plataforma de atención al ciudadano

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con lo indicado, la presente investigación busca dar respuesta a la problemática surgida infiriendo que la gestión administrativa que tiene el municipio tiene una relación directa con el desempeño de los empleados en el área de atención al ciudadano.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes nacionales

Chávez (2017) en sus tesis para el grado de magíster en la Universidad Cesar Vallejo titulado “Gestión Municipal y Transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel, Lima, 2016”. Estudió la relación entre la gestión municipal y la transparencia en los usuarios, de diseño no experimental y descriptiva, utilizó para la variable Gestión municipal un cuestionario de 26 preguntas y para la variable transparencia fue un cuestionario de 20 preguntas, se aplicó a 384 personas, concluyendo de que la gestión municipal y la transparencia en la Municipalidad de San Miguel tiene relación con un Rho de Spearman de 0.755.

Silva (2018) en su tesis para magíster en la Universidad César Vallejo “Gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Santa Anita, 2016”, estudia la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo. El estudio es de carácter descriptivo, la población fue de 103 empleados públicos determinándose una muestra de 80 empleados, se empleó el cuestionario de 20 preguntas por cada variable, concluyendo que la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo son variables relacionadas con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.960.

Tinoco (2016) en su tesis para maestro en la Universidad Ricardo Palma “Modelo de gestión municipal basado en los principios de la Ingeniería Política”, se basó en los principios de la ingeniería industrial para desarrollar un modelo de gestión municipal. El estudio realizado fue descriptivo, se empleó la técnica de la entrevista a los expertos de gestión municipal del municipio de Surco y académicos entendidos del tema. La muestra fue determinada de manera intencional por el tipo de la investigación. Como conclusión se presentó el modelo de gestión para su aplicación.

Archenti (2016) en su tesis para magíster en la Universidad Cesar Vallejo “Liderazgo del alcalde y Gestión Municipal en el Distrito de Pajarillo, 2016”. Estudió la relación entre el liderazgo del alcalde y la gestión municipal. De diseño no experimental el estudio fue

descriptivo, aplicado a 45 personas de la municipalidad distrital de Pajarillo, se empleó la encuesta mediante un cuestionario de 40 preguntas para la variable liderazgo del alcalde y para la variable gestión municipal se utilizó una ficha en función de los avances de logros, concluyendo de que liderazgo del alcalde no influye de manera significativamente en la gestión municipal.

Buendía (2017) en su tesis para magíster en la Universidad César Vallejo “Presupuesto participativo y Gestión Municipal según personal administrativo de la Municipalidad de Pueblo Libre-Lima, 2016”, estudió la relación entre el presupuesto participativo y la gestión municipal. El diseño del estudio fue no experimental, de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo. La muestra estadística obtenida fue de 98 personas a quienes se le aplicó un cuestionario de 60 preguntas. Se concluyó que el presupuesto participativo y la gestión municipal en la municipalidad tienen una alta correlación con una Rho de Spearman de 0.727.

1.2.2 Antecedentes internacionales

Reyes (2014) en su tesis de licenciatura en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala “Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes”, estudió la relación entre la identificación laboral y el desempeño laboral, utilizó el diseño de investigación de tipo descriptivo, transversal-correlacional y como instrumento utilizó un cuestionario de 25 preguntas a 35 personas, se concluyó la identificación laboral y el desempeño laboral no tienen relación.

Ochoa (2012) en su tesis de licenciatura en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala “Relación entre la adicción al trabajo y desempeño laboral de un grupo de trabajadores del área de pre-ventas de una empresa comercial. Estudio realizado en una empresa comercial”, las variables analizadas fueron la adicción al trabajo y el desempeño laboral. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, la muestra del estudio fue de 30 personas. Se utilizó un cuestionario para levantar datos y se llegó a la conclusión de que la adicción al trabajo y el desempeño laboral no existe relación.

Ruiz (2015) en su tesis doctoral presentado en la *Universidade da Coruña* de España “Análisis de la influencia de la gestión municipal en la identidad territorial y su repercusión en el ámbito turístico. El municipio de Oleiros como propuesta de estudio”, investigó la influencia de la gestión municipal en la identidad territorial y su repercusión en el ámbito turístico. Se utilizó como instrumento la entrevista de carácter abierta a la población objetivo conformado por 14 personas. El estudio es concluyente en una propuesta de modelo para la gestión municipal.

Valenzuela (2014) en su tesis presentada a la Universidad de Chile “La incidencia de la Gestión Municipal en la Experiencia de Segregación en el Área Metropolitana de Santiago: el efecto municipio” estudió la incidencia que tiene la gestión municipal en la segregación residencial en Santiago. Se realizó un estudio mixto siendo los resultados concluyentemente cualitativos. La muestra fueron las comunas de Huechuraba y El Bosque. Concluyendo que el municipio tiene muchas limitaciones para enfrentar los problemas de segregación en las comunas.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Gestión administrativa Municipal

La palabra gestión etimológicamente viene del latín *gestio* y *gestionis* que significa acción de llevar a cabo (Corominas, 1995). También se indica que es la acción de administrar (Real Academia Española, 2014).

Se puede resumir la gestión como la acción de conducir en coordinación con los procesos y procedimientos establecidos para alcanzar los objetivos trazados.

Municipio por su parte etimológicamente deriva del latín *municipium* que significaba en tiempos de los romanos tomar los gravámenes o impuestos (Arraiza, 2016).

Según el Ministerio de Administración Pública de República Dominicana (2016) la gestión municipal es una tarea compartida entre el municipio y los ciudadanos con el fin de mejorar las condiciones sociales de la población basado en la planificación y utilización óptima de los recursos del municipio con una visión de desarrollo.

Las políticas públicas para Robles (2013) son las acciones basados en objetivos planificados de los servicios públicos que realiza el gobierno de turno para brindar soluciones a los problemas sociales que generalmente se componen de las obras públicas y los servicios sociales.

La administración, gestión y organización municipal en las localidades peruanas se rige de acuerdo a la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 la cual contempla desde sus principios y deberes hasta sus sanciones. (Ley N° 27972, 2003)

Una gestión municipal eficiente influye en el largo plazo y tiene mucha incidencia en el desarrollo social y económico de los pobladores, y sobre todo en los indicadores de desarrollo humano. (Álvarez, 2012)

Para Arraiza (2016) la gestión municipal es el menor nivel de administración del gobierno y tiene un solo elemento fundamental que es el territorio.

Sánchez (2014) con respecto a los indicadores contables-financieros para la medición de la gestión municipal de gobiernos locales señala que son pocos confiables e incompletos, por lo tanto, debe revisarse la gestión municipal de manera integral.

Para la *Diputació de Barcelona* (2012) la gestión municipal comprende:

- a) El usuario y cliente;
- b) Los encargos políticos y estratégicos;
- c) Los valores organizacionales y los recursos humanos;
- d) Manejo Económico.

El Instituto Nacional para el Federalismo y Desarrollo Municipal - INAFED (2008) a su vez diseñó una herramienta de autoevaluación de la gestión municipal que comprende: el gobierno democrático, la estructura organizacional, las Finanzas municipales, los Servicios y proyectos sociales.

Por su parte, Sánchez (2014) mediante el cuadro de mando integral desarrolló desde las 4 perspectivas 15 indicadores para medir la gestión municipal.

En Guatemala la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (2015) desarrollo los siguientes ítems posibles para poder medir la gestión municipal:

- a) Administrativo. Hace referencia a la gestión administrativa orientada al ciudadano y capacitación al servidor público.
- b) Financiero. Hace referencia a la gestión financiera realizada por el ente municipal con los recursos disponibles.
- c) Servicios públicos municipales. Se refiere a las coberturas de los servicios públicos ofrecidos por el ente municipal.
- d) Gestión estratégica. Hace referencia a la ejecución de lo planificado, la manera de cómo es ejecutado el plan operativo y el presupuesto vinculado a la municipal local.

- e) Gobernabilidad democrática. Hace referencia a la participación ciudadana y a la comunicación por parte del ente municipal.

Gestión administrativa Municipal

Podemos indicar que la gestión administrativa municipal es un proceso dinámico, sistémico, continuo y flexible compuesto por las dimensiones gestión estratégica, gestión operativa y gestión de control (Lara, 2017), los cuales comprenden las fortalezas administrativas de talento humano, atención a los vecinos y una estructura organizacional eficiente. (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, 2015)

1.3.1.1 Dimensiones de la Gestión Administrativa Municipal

Gestión estratégica

Lana (2008) citado por Lara (2017) indica que la gestión estratégica es un proceso que engloba toda la organización, tiene un carácter holístico donde se involucran todos, comprende un proceso continuo desde lo filosófico que incluye la misión y visión, hasta la planificación de metas y objetivos.

Gestión operativa

Merli (1997) citado por Lara (2017) indica que la gestión operativa es aquella que hace funcionar lo planificado para el logro de las metas y objetivos, en esta punto se desarrollan todas las actividades que generan valor a la empresa y que están a cargo de un líder, esta cadena se magnifica si hay motivación necesarias en las personas.

Gestión de control

Dextre y Pozo (2012) citado por Lara (2017) indica que la gestión de control se relaciona directamente con las mediciones para comparar los desempeños con los objetivos trazados, es por ello que en esta parte de la gestión se utilizan indicadores como el “desempeño organizacional” y de acuerdo al análisis realizado proceder a aplicar acciones correctivas si lo fuese necesario.

1.3.2 Desempeño laboral

Toro (2002) citado por Sanín y Salanova (2014) indica que el desempeño se entiende como la acción o acciones que se realizan con el ánimo de obtener un resultado óptimo.

Para Palmar y Valero (2014) el desempeño laboral es la forma en como accionan las personas dentro de una organización cuando cumplen sus horas de trabajo, el cual está normado dentro de las exigencias de la organización con el fin de lograr las metas planeadas.

Los componentes que influyen el desempeño laboral desarrollado por Davis (2001) citado por Palmar y Valero (2014) son:

- a) El ambiente de trabajo. Son las condiciones que se le ofrecen a los empleados dentro de un ambiente con buenas condiciones para su buen desenvolvimiento en la empresa durante su horario de trabajo.
- b) El salario. Es el ofrecimiento de una remuneración que esté acorde con la labor realizada y su desempeño, la misma que satisfaga sus necesidades reales tanto individuales como familiares.
- c) Relaciones interpersonales. Es la relación que un individuo tiene con las demás personas que laboran con él, donde se demuestre compañerismo, corresponsabilidad y respecto para conformar un buen grupo humano.
- d) Jornada laboral. Es en gran medida a las horas laboradas por el tipo de funciones que se cumple, las cuales deben ser justas además de contemplar una mayor eficiencia y eficacia en la labor realizada.

- e) Motivación dentro de la organización. Es el ofrecimiento mediante incentivos o reconocimientos que se le otorga al personal para estimularlo a trabajar de manera más eficiente, eficaz y efectiva.

1.3.2.1 Dimensiones del desempeño laboral

Robbins y Judge (2017) indican tres dimensiones para medir el desempeño laboral, estos son:

Dimensión 1. Desempeño de la tarea. Es la ejecución y realización de las obligaciones y responsabilidades por parte del trabajador de acuerdo a su perfil en su ámbito laboral para el logro de un bien o servicio.

Dimensión 2. Civismo. Son todas aquellas acciones realizadas por los trabajadores con el objetivo de generar un buen clima laboral y social, aquí se refleja la educación y la cortesía, así como la ayuda mutua y el compañerismo dentro de la organización. Tiene un alcance psicológico.

Dimensión 3. Obstáculos a la productividad. Se refiere a todo aquello que atenta contra la organización de manera interna, quiere decir por parte de los trabajadores ya sea contra sus propios compañeros (agresiones) o contra la organización (daños físicos) y los absentismos injustificados y frecuentes.

1.4 Formulación del problema

Problema General

¿Existe relación entre la Gestión Administrativa Municipal y el desempeño laboral del área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018?

Problemas específicos

1. ¿Existe relación entre la Gestión estratégica y el desempeño laboral en el área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018?
2. ¿Existe relación entre la Gestión operativa y el desempeño laboral en el área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018?
3. ¿Existe relación entre la Gestión de control y el desempeño laboral en el área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018?

1.5 Justificación del estudio.

En los últimos años, la administración pública ha protagonizado grandes cambios como consecuencia de los retos impuestos por las nuevas demandas sociales. Ahora, las administraciones municipales deben considerarse organizaciones prestadoras de servicios y todos los ciudadanos son sus “clientes”, sin distinción.

Las Entidades Públicas deben “reinventarse” desde la perspectiva del ciudadano, sin que esto implique restringir la relación ciudadano- Administración Pública a una mera dimensión de consumidores de servicios.

También, la actitud de los ciudadanos es hoy más exigente, porque quiere ser tratada como un cliente que debe sentirse satisfecho de las prestaciones que recibe, lo cual obliga a las administraciones a adoptar un papel diferente: requiere una actitud activa de escucha de la persona interesada y una evaluación constante de su grado de satisfacción, medido a partir de los estándares de calidad del servicio predefinidos, junto con la utilización de nuevas técnicas para atender las necesidades individuales y colectivas, junto con el objetivo de optimizar al máximo los recursos y ofreciendo un buen servicio.

Hoy, debe producirse una relación más flexible y fluida entre la ciudadanía y la Administración ya que, cada vez más, se generan un mayor número de autorizaciones, de

subvenciones, de contratos, de normativas, de reglamentos, etc. que la ciudadanía -persona física o jurídica-, necesita para el desarrollo de sus actividades.

Por consiguiente, nos situamos en un marco donde la administración a de partir de cuáles son los servicios que debe ofrecer y como debe atender a sus clientes para establecer unos servicios que dé respuestas satisfactorias a las demandas de la ciudadanía. La Administración Pública actual debe ser una administración abierta, dialogante, con voluntad de servicio, ágil, eficaz y de calidad.

La organización administrativa, dividida en departamentos o servicios, a menudo comporta la excesiva fragmentación de los problemas de la ciudadanía. Esto conlleva un empobrecimiento de la visión global y la reducción de los ciudadanos a unos meros usuarios de servicios.

La presente investigación se justifica en la práctica porque aportará a comprender que una buena gestión integral generará un buen desempeño de sus empleados, por lo tanto, el presente estudio puede ayudar a encontrar situaciones de mejora y buenas prácticas para e bien desarrollo del gobierno municipal.

1.5.1 Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación entre la Gestión Administrativa Municipal y el desempeño laboral del área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018

Hipótesis específicas

1. Existe relación entre la Gestión estratégica y el desempeño laboral en el área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018

2. Existe relación entre la Gestión operativa y el desempeño laboral en el área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018
3. Existe relación entre la Gestión de control y el desempeño laboral en el área de Existe relación al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018

1.6 Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre la Gestión Administrativa Municipal y el desempeño laboral del área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018

Objetivos específicos

1. Definir la relación entre la Gestión estratégica y el desempeño laboral en el área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018
2. Describir la relación entre la Gestión operativa y el desempeño laboral en el área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018
3. Identificar la relación entre la Gestión de control y el desempeño laboral en el área de Existe relación al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Basándonos en Hernández, Fernández y Baptista (2014):

Tiene un diseño no experimental debido a que solo se observará el comportamiento de las variables sin la manipulación de ninguna de ellas.

Es de tipo aplicada debido a que utilizaremos las teorías existentes sobre las variables en estudio y las emplearemos en la realidad problemática estudiada.

Se dice que tiene un enfoque cuantitativo debido que las variables a pesar de ser cualitativas se cuantificaron mediante una escala para poder realizar pruebas estadísticas para la comprobación de nuestras hipótesis.

Tiene un nivel descriptivo debido a que solo busca detallar y describir las características del comportamiento de las variables investigadas sin buscar causalidad o nivel de dependencia.

Es de corte correlacional y transversal porque se busca la relación de dos variables y los datos serán recogidos de manera primaria en un solo acto.

2.1.1 Variables, operacionalización

Las variables de la investigación son:

Gestión administrativa municipal	Desempeño laboral
---	--------------------------

Las definiciones conceptuales se pueden observar en la siguiente tabla:

Tabla 1

Definición conceptual de las variables

Variables	Definición conceptual
Gestión Administrativa Municipal	La gestión administrativa municipal es un proceso dinámico, sistémico, flexible y continuo compuesto por las dimensiones gestión estratégica, gestión operativa y gestión de control, los cuales comprenden las fortalezas administrativas del talento humano, atención al ciudadano y una estructura organizacional eficiente. (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, 2015) (Lara, 2017),
Desempeño Laboral	El desempeño se entiende como la acción o acciones que se realizan con el ánimo de obtener un resultado óptimo. (Sanín y Salanova, 2014)

Fuente: Elaborado por el autor

Tabla 2

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALAMIENTO
Gestión Administrativa Municipal	Gestión Estratégica	Identificación con la misión y visión de la organización	1, 2	ORDINAL
		Cumplimiento de Metas y objetivos	3, 4	
	Gestión Operativa	Ejecución de planes y estrategias proyectadas	5, 6	
		Desempeño de las áreas	7, 8	
	Gestión de Control	Evaluación de los resultados	9, 10	
		Acciones correctivas	11	
Desempeño Laboral	Desempeño de la tarea	Eficacia en la realización de las tareas	12, 13	
		Eficiencia en la realización de las tareas	14, 15	
	Civismo	Apoyo a los compañeros	16	
		Respeto a los compañeros	17, 18	
	Obstáculo a la productividad	Prácticas indebidas	19	
		Ausentismo	20	
		Conductas agresivas hacia los compañeros	21, 22	

Fuente: Elaborado por el autor

2.2 Población y Muestra.

La Municipalidad Distrital de Santa Anita cuenta con varias áreas de trabajo, en esta oportunidad la investigación se realizará en el área de atención al ciudadano que cuenta con 30 empleados, siendo este número la población total.

La muestra para el presente estudio será de manera censal por lo tanto se tomará el total de la población.

Por lo tanto, la muestra que se utilizará para aplicar los cuestionarios será de 30 empleados.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

La naturaleza de las variables es de carácter cualitativo por lo tanto la técnica utilizada es la encuesta. Para recolectar los datos se utilizó como instrumento un cuestionario diseñado por el autor de la tesis, los puntajes serán de acuerdo a la escala de Likert y la tabulación se realizará bajo el software SPSS.

Tabla 3

Instrumento y Técnica de medición

Variable	Técnica	Instrumento
Gestión Administrativa Municipal	Encuesta	Cuestionario de 11 preguntas para ambas variables
Desempeño Laboral		

Fuente: Elaborado por el autor

El cuestionario será de 11 ítems representado por preguntas que se aplicará a cada variable con respuestas bajo el sistema de escalamiento de Likert.

Tabla 4***Escala de Likert***

1	2	3	4	5
En total desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaborado por el autor

El instrumento ha sido validado por juicio experto por 3 profesores de la Universidad César Vallejo.

VALIDADOR	GRADO ACADEMICO	RESULTADO
Romero Escalante, Víctor Fabián	Magister	Aplicable
Tejada Estrada, Roberto Justo	Doctor	Aplicable
Briceño Doria, Gonzalo Alonso	Magister	Aplicable

La confiabilidad se calculó mediante el alfa de Cronbach. García, Gonzáles y Jornet (2010) indican que dicho indicador mide la consistencia interna de los ítems registrados en los cuestionarios, donde a mayor valor entre 0 y 1 mayor es la confiabilidad del instrumento.

Las escalas están definidas de la siguiente manera:

Tabla 5***Escala del alfa de Cronbach***

alfa (α) > 90% [0.9] Excelente
alfa (α) > 80% [0.8] Bueno
alfa (α) > 70% [0.7] Aceptable
alfa (α) > 60% [0.6] Cuestionable
alfa (α) > 50% [0.5] Bajo
alfa (α) < 50% [0.5] Inaceptable

Fuente: Gonzáles y Jornet (2010)

El resultado se precisa en las siguientes tablas:

Tabla 6.

Prueba de confiabilidad del instrumento 1 “Gestión Administrativa Municipal”

Alfa de Cronbach	N de elementos
,771	11

Fuente: Realizado mediante Software SPSS

Aplicando el análisis de fiabilidad del alfa de Cronbach en SPSS-25 a las 30 encuestas realizadas a los colaboradores del área de plataforma de atención al ciudadano de la Municipalidad distrital de Santa Anita, se obtiene un valor de alfa de 0.771, lo que significa que el instrumento tiene una aceptable consistencia interna resultando confiable.

Tabla 7.

Prueba de confiabilidad de instrumento 2 “Desempeño laboral”

Alfa de Cronbach	N de elementos
,724	11

Fuente: Realizado mediante Software SPSS

Aplicando el análisis de fiabilidad del alfa de Cronbach en SPSS-25 a las 30 encuestas realizadas a los colaboradores del área de plataforma de atención al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, se obtiene un valor de alfa de 0.724, lo que significa que el instrumento tiene una aceptable consistencia interna resultando confiable.

2.4 Métodos de análisis de datos

La base de datos recogida de los cuestionarios para cada variable se procesó con el software SPSS-25. Los cuestionarios se trabajaron con la escala de Likert de 5 respuestas para cada pregunta.

Para un mejor análisis e interpretación de los puntajes recogidos se utilizó la agrupación visual del SPSS creándose 3 puntos de corte con 4 niveles, de la siguiente manera:

Tabla 8

Categorización de las variables

Nivel	Gestión Administrativa Municipal	Desempeño Laboral
1	Deficiente	Deficiente
2	Regular	Regular
3	Eficiente	Eficiente
4	Muy eficiente	Muy eficiente

Fuente: Elaborado por el autor

Por ser variables categóricas para la inferencia estadística se utilizaron pruebas no paramétricas al no cumplir con una distribución normal, el coeficiente de correlación escogido fue la Rho de Spearman para hallar el grado de relación entre las variables, el cálculo se realizó en el software SPSS – 25.

2.5 Aspectos éticos

La presente investigación se rige bajo los siguientes principios éticos:

- Se reservó la identidad de los empleados del Área de Atención al Ciudadano.
- Se contó con el consentimiento expreso de todos los participantes.
- No se condicionaron las respuestas a los participantes.
- La confiabilidad de las encuestas, no fueron manipulados.
- Las citas de los artículos científicos, tesis, libros y documentos consultados son reales.

III. RESULTADOS

3.1 Estadística Descriptiva

3.1.1 Variable Gestión Administrativa Municipal

Tabla 9

Distribución de Frecuencias de la variable Gestión Administrativa Municipal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	13,3	13,3	13,3
	Regular	2	6,7	6,7	20,0
	Eficiente	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en SPSS

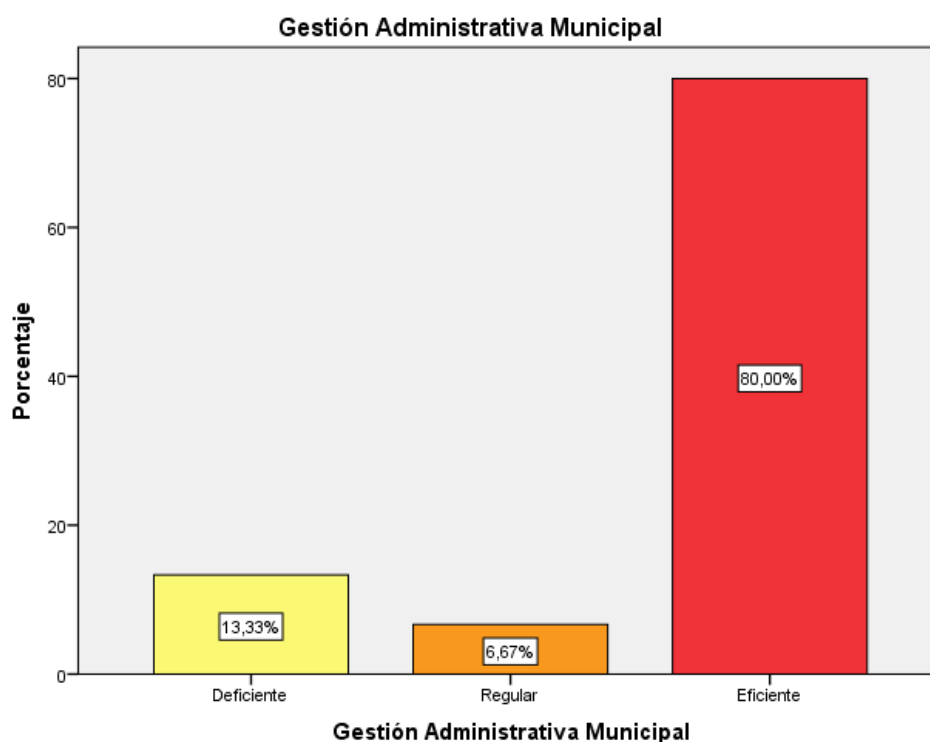


Figura 2.

Distribución de Frecuencias de la variable Gestión Administrativa Municipal

Fuente: Elaborado en SPSS

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 9 se advierte que un 80.0% de los empleados indican que la Gestión Administrativa Municipal es eficiente, mientras que el 6.67% indican que es regular y un 13.3% indican que es deficiente. La representación visual se muestra en la figura 2

3.1.2 Variable Desempeño Laboral

Tabla 10

Distribución de Frecuencias de la variable Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	16,7	16,7	16,7
	Regular	1	3,3	3,3	20,0
	Eficiente	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en SPSS

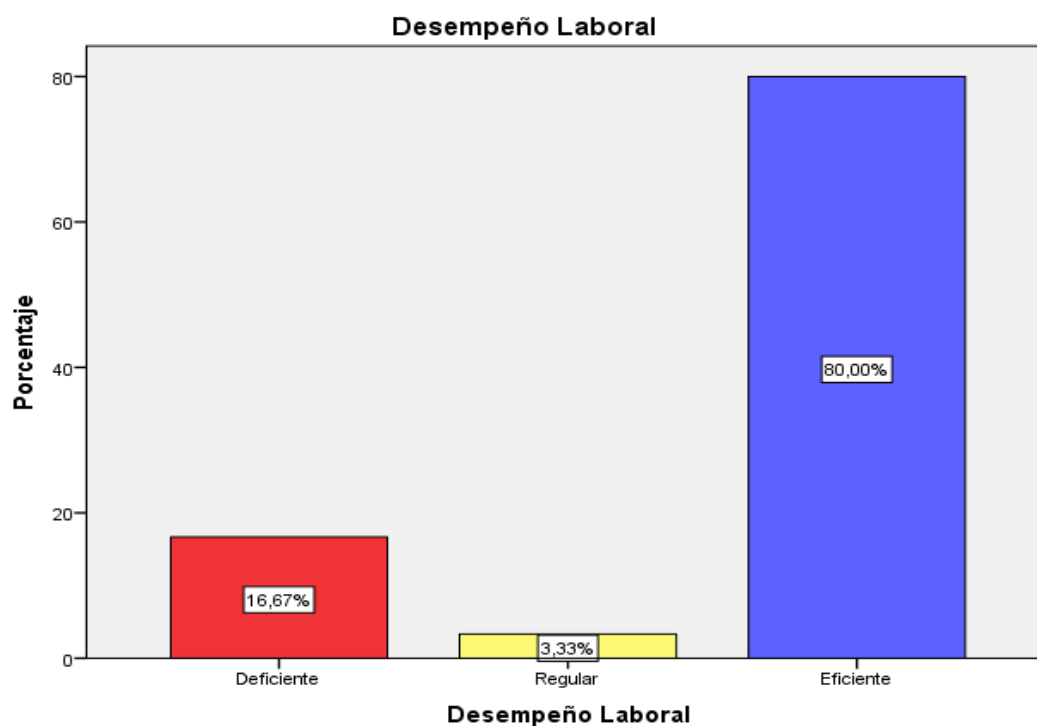


Figura 3.

Distribución de Frecuencias de la variable Desempeño Laboral

Fuente: Elaborado en SPSS

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 10 se advierte que un 80.0% de los empleados indican que la Gestión Administrativa Municipal es eficiente, mientras que el 3.33% indican que es regular y un 16.67% indican que es deficiente. La representación visual se muestra en la figura 3

3.1.3 Dimensión Gestión Estratégica

Tabla 11

Distribución de Frecuencias de la dimensión Gestión Estratégica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	3,3	3,3	3,3
	Regular	18	60,0	60,0	63,3
	Muy eficiente	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en SPSS

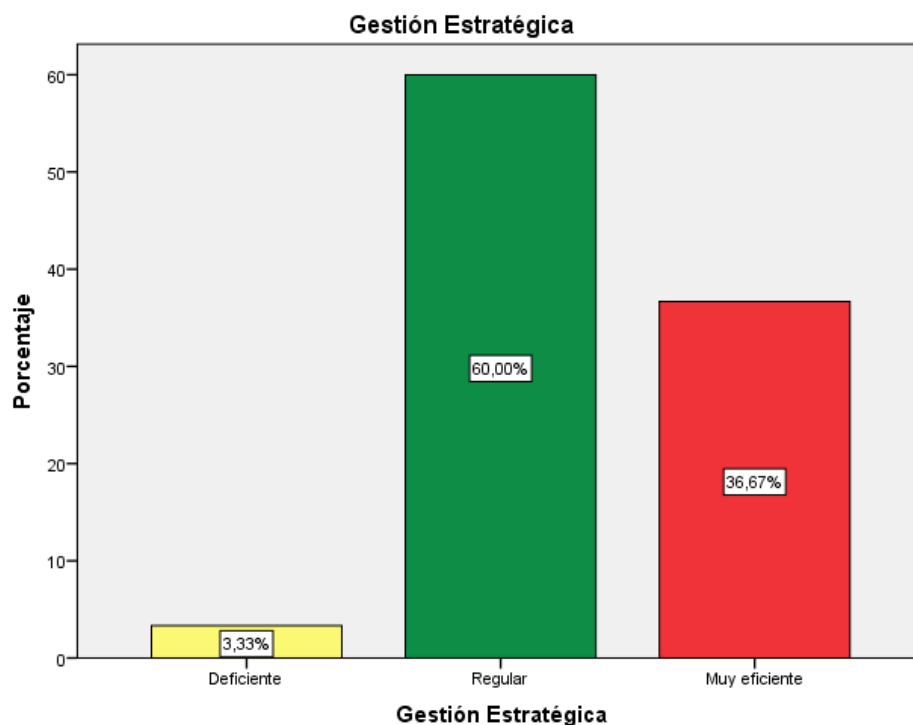


Figura 4.

Distribución de Frecuencias de la dimensión Gestión Estratégica

Fuente: Elaborado en SPSS

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 11 se advierte que el 36.7% de los empleados indican que la Gestión Estratégica es muy eficiente, mientras que el 60.0% indican que es regular y un 3.37% indican que es deficiente. La representación visual se muestra en la figura 4

3.1.4 Dimensión Gestión Operativa

Tabla 12

Distribución de Frecuencias de la dimensión Gestión Operativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	10,0	10,0	10,0
	Regular	3	10,0	10,0	20,0
	Eficiente	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en SPSS

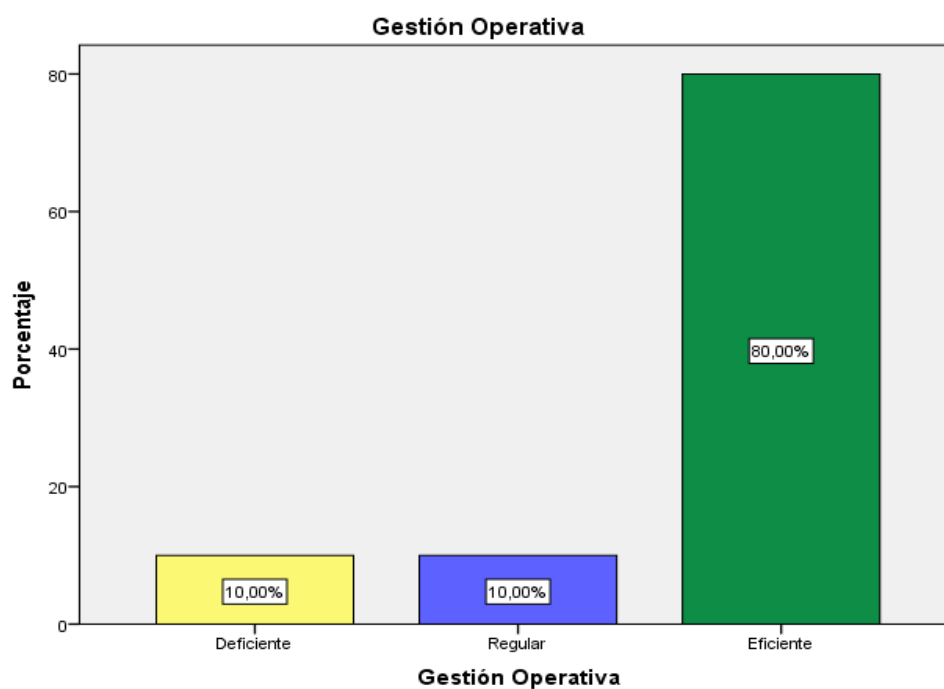


Figura 5.

Distribución de Frecuencias de la dimensión Gestión Operativa

Fuente: Elaborado en SPSS

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 12 se advierte que el 80% de los empleados indican que la Gestión Operativa es eficiente, mientras que un 10.0% indican que es regular y un 10% indican que es deficiente. La representación visual se muestra en la figura 5

3.1.5 Dimensión Gestión de Control

Tabla 13

Distribución de Frecuencias de la dimensión de Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	6,7	6,7	6,7
	Eficiente	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en SPSS

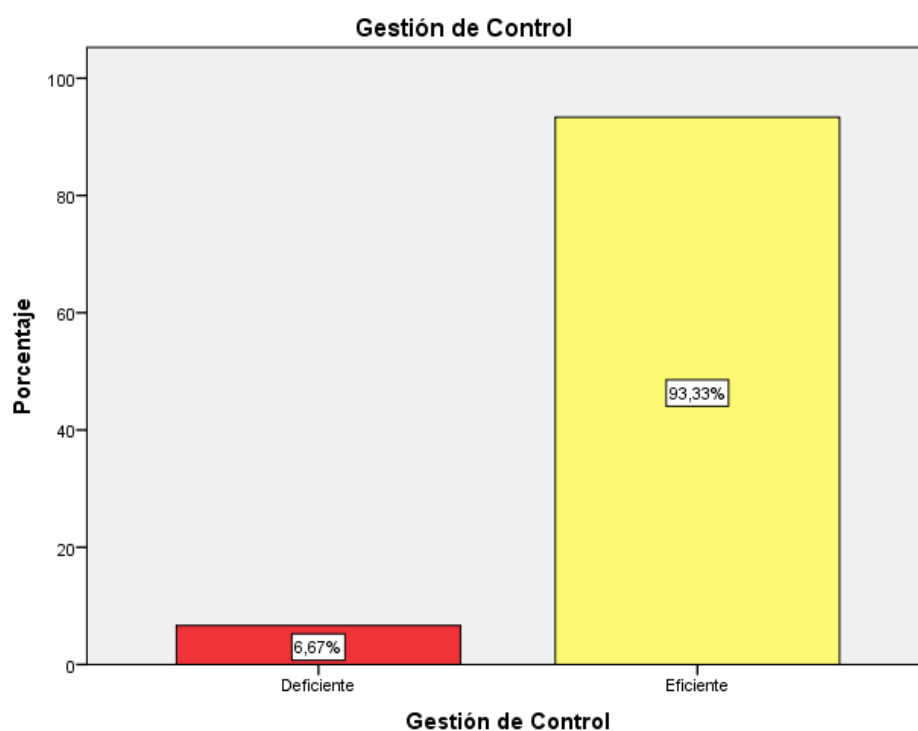


Figura 6.

Distribución de Frecuencias de la dimensión Gestión de Control

Fuente: Elaborado en SPSS

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 13 se advierte que el 93.33% de los empleados indican que la Gestión Operativa es eficiente, mientras que un 6.67% indican que es deficiente. La representación visual se muestra en la figura 6

3.1.6 Tablas cruzadas

Tabla 14

Gestión Administrativa y Desempeño laboral

			Desempeño Laboral			
			Deficiente	Regular	Eficiente	Total
Gestión Administrativa Municipal	Deficiente	Recuento	4	0	0	4
		% del total	13,3%	0,0%	0,0%	13,3%
	Regular	Recuento	1	1	0	2
		% del total	3,3%	3,3%	0,0%	6,7%
	Eficiente	Recuento	0	0	24	24
		% del total	0,0%	0,0%	80,0%	80,0%
Total	Recuento	5	1	24	30	
	% del total	16,7%	3,3%	80,0%	100,0%	

Fuente: Elaborado en SPSS

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 14 se advierte que hay una relación directa, 24 empleados (80%) concordaron en que la gestión cuando es eficiente el desempeño laboral también lo es.

Tabla 15***Gestión Estratégica y Desempeño laboral***

			Desempeño Laboral			
			Deficiente	Regular	Eficiente	Total
Gestión Estratégica	Deficiente	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
	Regular	Recuento	4	1	13	18
		% del total	13,3%	3,3%	43,3%	60,0%
	Muy eficiente	Recuento	0	0	11	11
		% del total	0,0%	0,0%	36,7%	36,7%
Total		Recuento	5	1	24	30
		% del total	16,7%	3,3%	80,0%	100,0%

Fuente: Elaborado en SPSS

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 15 se advierte que mientras la gestión estratégica es muy eficiente el desempeño laboral es eficiente en un 36.7% y mientras la gestión estratégica es regular el desempeño laboral es eficiente en un 43.3%, pero mientras la gestión estratégica es regular el desempeño es deficiente en un 13.3%.

Tabla 16***Gestión Operativa y Desempeño laboral***

			Desempeño Laboral			
			Deficiente	Regular	Eficiente	Total
Gestión Operativa	Deficiente	Recuento	3	0	0	3
		% del total	10,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	Regular	Recuento	2	1	0	3
		% del total	6,7%	3,3%	0,0%	10,0%
	Eficiente	Recuento	0	0	24	24
		% del total	0,0%	0,0%	80,0%	80,0%
Total		Recuento	5	1	24	30
		% del total	16,7%	3,3%	80,0%	100,0%

Fuente: Elaborado en SPSS

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 16 se advierte que hay una relación directa, 24 empleados (80%) concordaron en que la gestión operativa cuando es eficiente el desempeño laboral también lo es.

Tabla 17

Gestión de Control y Desempeño laboral

			Desempeño Laboral			
			Deficiente	Regular	Eficiente	Total
Gestión de Control	Deficiente	Recuento	2	0	0	2
		% del total	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
	Eficiente	Recuento	3	1	24	28
		% del total	10,0%	3,3%	80,0%	93,3%
Total		Recuento	5	1	24	30
		% del total	16.7%	3.3%	80.0%	100.0%

Fuente: Elaborado en SPSS

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 17 se advierte que hay una relación directa, 24 empleados (80%) concordaron en que la gestión de control cuando es eficiente el desempeño laboral también lo es.

3.2 Prueba de Hipótesis

En la investigación se están considerando variables categóricas (cualitativas) por lo tanto las pruebas de hipótesis se obtendrán mediante el estadístico de la Rho de Spearman obtenido del SPSS.

Para la investigación se estableció un nivel de p-valor (Sig.) de 0.05 (es decir 5%) y un nivel de confianza del 95%.

La Condición será que para todo valor de significancia mayor a 5% aceptamos la hipótesis nula (H0) y por ende rechazamos la hipótesis alternativa (H1)

En la tabla 18 se indica la interpretación del grado de relación

Tabla 18

Interpretación del Coeficiente de Spearman

Rho de Spearman	Interpretación de la correlación
1	Directa perfecta
> 0.90	Directa muy fuerte
> 0.70	Directa fuerte
> 0.40	Directa moderada
> 0.20	Directa débil
> 0.01	Directa muy débil
0	No existe correlación entre las variables
< -0.09	Indirecta muy débil
< -0.39	Indirecta débil
< -0.69	Indirecta moderada
< -0.89	Indirecta fuerte
< -0.99	Indirecta muy fuerte

Fuente: Martínez y Campos (2015)

3.2.1 Prueba de Hipótesis General

Dadas las hipótesis estadísticas

Hipótesis alterna

H1: Existe relación entre la Gestión Administrativa Municipal y el desempeño laboral del área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018

Hipótesis nula

H0: No existe relación entre la Gestión Administrativa Municipal y el desempeño laboral del área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018

Tabla 19

Correlación entre Gestión Administrativa Municipal y Desempeño laboral

Estadístico	Significancia	Correlación	Decisión
Rho de Spearman	.000	.997	Rechaza Ho

Fuente: Software estadístico SPSS

INTERPRETACIÓN

Mediante la Rho de Spearman, tenemos una significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05 razón por la que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre la Gestión Administrativa Municipal y el desempeño laboral del área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018. Además, existe un nivel de correlación de 0.997 que según la tabla de interpretación nos indica que existe una correlación lineal directa y muy fuerte.

3.2.2 Prueba de Hipótesis Específicas

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Dadas las hipótesis estadísticas

H1: Existe relación entre la gestión estratégica y el desempeño laboral en el área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018

H0: No existe relación entre la gestión estratégica y el desempeño laboral en el área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018

Tabla 20

Correlación entre Gestión Estratégica y el desempeño laboral

Estadístico	Significancia	Correlación	Decisión
Rho de Spearman	.014	.445	Rechaza Ho

Fuente: Software estadístico SPSS

INTERPRETACIÓN

Mediante el coeficiente de Rho de Spearman, tenemos una Sig. de 0.014 el cual es menor a 0.05 por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre la Gestión Estratégica y el desempeño laboral del área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018. Además, existe un nivel de correlación de 0.445 que según la tabla de interpretación nos indica que existe una correlación lineal directa y moderada.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

Dadas las hipótesis estadísticas

H1: Existe relación entre la gestión operativa y el desempeño laboral en el área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018

H0: No existe relación entre la gestión operativa y el desempeño laboral en el área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018

Tabla 21

Correlación entre Gestión Operativa y el desempeño laboral

Estadístico	Significancia	Correlación	Decisión
Rho de Spearman	.000	.995	Rechaza Ho

Fuente: Software estadístico SPSS

INTERPRETACIÓN

Mediante el coeficiente de Rho de Spearman, tenemos una significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre la Gestión Operativa y el desempeño laboral del área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018. Además, existe un nivel de correlación de 0.995 que según la tabla de interpretación nos indica que existe una correlación lineal directa y muy fuerte.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 3

Dadas las hipótesis estadísticas

H1: Existe relación entre la gestión de control y el desempeño laboral en el área de Existe relación al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018

H0: No existe relación entre la gestión de control y el desempeño laboral en el área de Existe relación al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018

Tabla 22

Correlación entre Gestión de Control y el desempeño laboral

Estadístico	Significancia	Correlación	Decisión
Rho de Spearman	.001	.555	Rechaza Ho

Fuente: Software estadístico SPSS

INTERPRETACIÓN

Mediante el Rho de Spearman, tenemos una Sig. de 0.001 el cual es menor a 0.05 por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre la Gestión de Control y el desempeño laboral del área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018. Además, existe un nivel de correlación de 0.555 que según la tabla de interpretación nos indica que existe una correlación lineal directa y moderada.

IV. DISCUSIÓN

Los temas relacionados a municipalidades son siempre muy sensibles ante la opinión pública, en este caso el tema a discusión es la atención al ciudadano, tema muy importante de abordar y por ello la presente investigación se estudió la Gestión Administrativa Municipal y su relación con el desempeño laboral del área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018

Sobre la hipótesis de estudio general, que afirma la existencia de una relación entre la Gestión Administrativa Municipal y el desempeño laboral del área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018, ésta se confirma dado que el resultado de la significancia fue menor de 5% y el Rho de Spearman es de 0.997. Esto significa que hay una correlación directa muy fuerte, lo que infiere que, a mejor gestión municipal, mejor será el desempeño de los colaboradores del área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita. En un trabajo similar de Chávez (2017) que se titula “Gestión Municipal y Transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.”. En la cual mostró que las variables estaban relacionadas, con una Rho de Spearman de 0.834 un Sig. 0.000.

Silva (2018) estudio la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Santa Anita del año 2016. Obtuvo como resultado un grado de relación de 0.960 mediante la Rho de Spearman, lo que nos demuestra con nuestro resultado de 0,997 que dichas variables tienen un alto nivel de correlación, algo que no sucede con la identificación laboral y el desempeño laboral en Guatemala según la investigación de Reyes (2014)

Por su parte Buendía (2016) en su trabajo de investigación encontró que la gestión municipal distrital de Pueblo Libre en el año 2016 es en un 49.9% de desarrolla de manera regular y un 57.1% de manera óptima. En la investigación desarrollada encontramos que la gestión administrativa municipal de la municipalidad de Sata Anita en el año 2018 se desarrolló de manera deficiente en un 13.3%, de manera regular en un 6.7% y de manera

eficiente en un 80%. Encontramos entonces evidencias que puede indicarnos que la gestión en la municipalidad de Santa Anita se está llevando de manera correcta.

En resumen, con los resultados obtenidos podemos inferir que mientras más eficiente sea un municipio en su gestión, el desempeño de sus empleados en el trabajo se incrementará de manera directa.

V. CONCLUSIONES

- ☐ Se determinó que existe una correlación lineal directa muy fuerte entre la Gestión Administrativa Municipal y el desempeño laboral del área de atención al ciudadano de la Municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018, esta afirmación es de acuerdo con los resultados obtenidos de la Rho de Spearman donde se observa una correlación de .997 con un Sig. (p-valor) de ,000 el cual es menor a 0,05.
- ☐ Se definió que existe una correlación lineal directa moderada entre la Gestión estratégica y el desempeño laboral en el área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018, esta inferencia se da mediante el estadístico Rho de Spearman donde se observa una correlación de .445 con una Sig. (p-valor) de ,014 el cual es menor a 0,05.
- ☐ Se describió que existe una correlación lineal directa muy fuerte entre la Gestión operativa y el desempeño laboral en el área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018, esta afirmación es de acuerdo con los resultados obtenidos de la Rho de Spearman donde se observa una correlación de .995 con una Sig. (p-valor) de ,000 el cual es menor a 0,05.
- ☐ Se identificó que existe una correlación lineal directa moderada entre la Gestión de control y el desempeño laboral en el área de Existe relación al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita en el año 2018, esta afirmación es de acuerdo con los resultados obtenidos de la Rho de Spearman donde se observa una correlación de .555 con una Sig. (p-valor) de 0,001 el cual es menor a 0,05.

VI. RECOMENDACIONES

- ☐ Se recomienda al alcalde en conjunto con la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de realizar un diagnóstico en el área de atención al ciudadano que le permita identificar aspectos que impiden el óptimo desarrollo del desempeño laboral, según lo observado en los hallazgos, tenemos un 20% entre deficiente y regular en el desempeño laboral. Con este informe se puede aplicar estrategias personalizadas para los colaboradores y poder incrementar su desempeño en el área.
- ☐ Se recomienda al alcalde en conjunto con el área de Gerencia de Planeamiento enfocarse en la difusión de la filosofía de la Municipalidad, esto quiere decir tener mecanismos flexibles para comunicar a los colaboradores la visión, misión, objetivos y metas que conlleven a una identificación con la institución
- ☐ Se recomienda al alcalde en conjunto con el área con la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental para motivar a los colaboradores del área a involucrarse y asumir un compromiso frente a sus labores teniendo en claro la importancia de sus funciones en bienestar de la población del distrito.
- ☐ Se recomienda al alcalde en coordinación con el área con la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, y con las demás gerencias involucradas de realizar diagnósticos continuos al proceso de atención al ciudadano para poder detectar de manera temprana algunas falencias y tomar medidas correctivas oportunas y eficaces.

REFERENCIAS

- Álvarez, S. (2012). Hacia la eficiencia en la gestión municipal. *Revista Nacional de Administración*, 3.(2.), 49-76.
- Archenti, L. (2016). *Liderazgo del Alcalde y Gestión Municipal en el Distrito de Pajarillo*. Obtenido de Repositorio de la Universidad César Vallejo. Tesis Posgrado:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/861/archenti_gl.pdf?sequence=1
- Arraiza, E. (2016). *Manual de Gestión Municipal*. Buenos Aires: Konrad Adenauer Stiftung.
- Buendía, N. (2017). *Presupuesto participativo y Gestión Municipal según personal administrativo de la Municipalidad de Pueblo Libre-Lima, 2016*. Obtenido de Repositorio de la Universidad César Vallejo. Tesis de grado.:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5405/Buend%C3%ADa_FNN.pdf?sequence=1
- Chávez, O. (2017). *Gestión Municipal y Transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016*. Obtenido de Repositorio de la Universidad César Vallejo. Tesis:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5592/Chavez_NO.pdf?sequence=1
- Colvée, J. (2013). *Estrategias de Marketing Digital para Pymes*. España: Anetcom.
- Corominas, J. (1995). *Breve diccionario etimológico de la lengua castellana*. Madrid: Gredos.
- Diputació de Barcelona. (2012). *Indicadores de gestión de servicios municipales. Guía de interpretación. Resultados año 2010*. Obtenido de Àrea d'Hisenda i Recursos Interns. Direcció de Serveis de Planificació Econòmica:
https://www.diba.cat/es/c/document_library/get_file%3Fuuid%3D175d1612-e210-473e-bfe0-609fc4d36eb5%26groupId%3D446869
- García, R.; Gonzáles, J. y Jornet, J. (2010). *SPSS: Análisis de Fiabilidad. Alfa de Cronbach*. Obtenido de Grupo de innovación educativa Universitat de València:
https://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS_0801B.pdf
- Habid, S. (2017). *Marketing Digital*. Ibukku.
- Hernández, A. (2016). *Derecho municipal*. México: UNAM Instituto de Investigaciones Jurídicas. Obtenido de
http://biblioteca.juridicas.unam.mx:8991/F/?func=direct&doc_number=1872328
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México DF: McGraw-Hill Educación.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). México D.F.: McGraw-Hill.

- Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal. (2008). *Instrumento para la autoevaluación de la Gestión Municipal. Señales para un buen gobierno para el Desarrollo local*. Obtenido de Repositorio de la organización FUNDE:
<http://www.repo.funde.org/94/1/LIBROS-70.pdf>
- Lara, J. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - Cantón Manta. *Revista ECA Sinergia. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. UTM*, 144-157.
- Ley N° 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Obtenido de Congreso de la República.:
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/\\$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)
- Martinez, A. y Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, vol. 3.(N° 3.), 181 - 191. Obtenido de
<http://www.scielo.org.mx/pdf/rmib/v36n3/v36n3a4.pdf>
- Ministerio de Administración Pública de República Dominicana. (2016). *Manual de Gestión Municipal*. Santo Domingo: Publicaciones MAP.
- Ochoa, D. (2012). *Relación entre la adicción al trabajo y desempeño laboral de un grupo de trabajadores del área de pre-ventas de una empresa comercial. Estudio realizado en una empresa comercial*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Rafael Landívar. Tesis de grado: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Ochoa-Diana.pdf>
- Palmar, R. y Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios públicos*(núm. 39.), 159-188. Obtenido de
<http://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española (23a ed.)*. Obtenido de RAE:
<http://www.rae.es/>
- Reyes, M. (2014). *Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes*. Obtenido de Tesario de la Universidad Rafael Landívar. Tesis de grado:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Reyes-Maria.pdf>
- Riba, S. (julio-agosto de 2017). Outsourcing as management strategy in local public services. *Revista de Administração Pública - RAP*, vol. 51.(núm. 4), 633-652. Obtenido de
http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=241052472010_2
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17a. ed.). México: Pearson Educación.

- Robles, G. (2013). Políticas Públicas y Gestión Municipal. Tres consideraciones para los municipios urbanos. *Ra Ximhai*, vol. 9.(núm. 2.), 99-112. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/461/46128964007.pdf>
- Ruiz, V. (2015). *Análisis de la influencia de la gestión municipal en la identidad territorial y su repercusión en el ámbito turístico. El municipio de Oleiros como propuesta de estudio*. Obtenido de Repositorio de la Universidade da Coruña. Tesis Doctoral.: https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/15797/GilRuiz_Irene_TD_2015.pdf?sequence=5
- Sánchez, S. (2014). Diseño e implantación de un sistema de indicadores para evaluar la gestión de las municipalidades de Piura, Perú. *Ciencia y Tecnología, Año 10*.(N° 3.), 49-65. Obtenido de <http://www.revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/download/708/639>
- Sanín, J. y Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, vol 13.(1.), 1-23.
- Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia. (2015). *Ranking de la gestión municipal 2013*. Guatemala: Serviprensa, S.A. Obtenido de <http://www.segeplan.gob.gt/downloads/2015/RGM2013.pdf>
- Silva, L. (2018). *Gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Santa Anita, 2016*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Tesis.: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22289/Silva_VL.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Tinoco, A. (2016). *Modelo de gestión municipal basado en los principios de la Ingeniería Política*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Ricardo Palma. Tesis Posgrado: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1122/3/INGENEIRIA%20INDUSTRIAL_TINOCO%20RONDAN%20ANDRES_2016.pdf
- Ureña, Y.; Quiñonez, E. y Carruyo, N. (2016). Capital intelectual: Modelo estratégico para la calidad de servicio en organizaciones inteligentes. *ORBIS. Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, año 12.(núm 35.), 3-17. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/709/70948484002.pdf>
- Valenzuela, F. (2014). *La incidencia de la Gestión Municipal en la Experiencia de Segregación en el Área Metropolitana de Santiago: el efecto municipio*. Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Zuleta, D.; Clemenza, C. y Araujo, R. (2014). Calidad de servicio percibida por los usuarios de los programas de postgrado en gerencia de la facultad de ciencias económicas y sociales. *TENDENCIAS. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Nariño*, Vol. XV.(No. 1.), 212-227.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento

CUESTIONARIO

VARIABLES: GESTIÓN ADMINISTRATIVA MUNICIPAL Y DESEMPEÑO LABORAL

Estimado (a)

La presente encuesta tiene como objetivo obtener información sobre la relación existente entre Gestión Administrativa Municipal y el Desempeño Laboral del Área de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Distrital de Santa Anita. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y sinceridad, marcando con una “X” las alternativas que crea usted la conveniente; expresándole que es de carácter anónimo.

Escala:

1	2	3	4	5
En total desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA MUNICIPAL		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que los colaboradores se identifican con la misión de la municipalidad?					
2	¿Considera usted que los colaboradores se identifican con la visión de la municipalidad?					
3	¿Considera usted que los colaboradores están alineados con los objetivos propuestos por la municipalidad?					
4	¿Considera usted que los colaboradores están alineados con las metas propuestas por la municipalidad?					
5	¿Considera usted que el plan operativo institucional está acorde a las necesidades del distrito?					
6	¿Considera usted que se ejecuta de manera correcta el plan operativo por parte de la municipalidad?					
7	¿Considera usted que las áreas de la municipalidad se desempeñan eficientemente?					
8	¿Considera usted que los colaboradores tienen buen rendimiento laboral?					
9	¿Considera usted que la supervisión se realiza de manera correcta?					

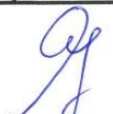
10	¿Considera usted que la evaluación de los resultados alcanzados por las áreas se realiza de manera correcta?					
11	¿Considera usted que las acciones correctivas sobre los errores detectados se ejecutan de manera adecuada?					

VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
12	¿Considera usted que los colaboradores se preocupan por alcanzar objetivos planteados como equipo de trabajo para cubrir la mayor demanda posible de los usuarios y dar un buen servicio?					
13	¿Considera usted que los colaboradores cumplen con todas las tareas encomendadas en un tiempo oportuno y correctamente logrando la satisfacción del usuario?					
14	¿Considera usted que se usa el tiempo necesario y asignado para hacer su trabajo de la manera óptima y adecuada?					
15	¿Considera usted que los colaboradores hacen uso correcto de los recursos tecnológicos y materiales en la realización de sus actividades?					
16	¿Consideras que los colaboradores apoyan a sus compañeros, aunque no se le solicite expresamente?					
17	¿Consideras que existe respeto entre los compañeros de trabajo en el área de atención al ciudadano?					
18	¿Consideras que existe buen clima laboral en el área de atención al ciudadano?					
19	¿Consideras que las prácticas indebidas como el robo obstaculizan la productividad del área?					
20	¿Consideras que el ausentismo obstaculiza la productividad del área?					
21	¿Consideras que las conductas agresivas afectan el desempeño individual de los colaboradores					
22	¿Consideras que las conductas agresivas hacia los compañeros obstaculizan la productividad del área?					

Anexo 2: Validación de instrumento

Título de la investigación: "Gestión Administrativa Municipal y Desempeño Laboral del área de atención al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2018"							
Apellidos y Nombre del investigador: Arias Evaristo, Nelly Luz							
Apellidos y Nombre del experto: Mg. Briceño Dorra, Gonzalo Alonso							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión administrativa Municipal	Gestión estratégica	Identificación con la misión y visión de la organización	¿Considera usted que los colaboradores se identifican con la misión de la municipalidad?	Escala ordinal 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo. 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo. 5. Muy de acuerdo	✓		
			¿Considera usted que los colaboradores se identifican con la visión de la municipalidad?		✓		
		Cumplimiento de Metas y objetivos	¿Considera usted que los colaboradores están alineados con los objetivos propuestos por la municipalidad?		✓		
			¿Considera usted que los colaboradores están alineados con las metas propuestas por la municipalidad?		✓		
	Gestión operativa	Ejecución de planes y estrategias proyectadas	¿Considera usted que el plan operativo institucional está acorde a las necesidades del distrito?		✓		
			¿Considera usted que se ejecuta de manera correcta el plan operativo por parte de la municipalidad?		✓		
		Desempeño de las áreas	¿Considera usted que las áreas de la municipalidad se desempeñan eficientemente?		✓		
			¿Considera usted que los colaboradores tienen buen rendimiento laboral?		✓		
	Gestión de control	Evaluación de los resultados	¿Considera usted que la supervisión se realiza de manera correcta?		✓		
			¿Considera usted que la evaluación de los resultados alcanzados por las áreas se realiza de manera correcta?		✓		
		Acciones correctivas	¿Considera usted que las acciones correctivas sobre los errores detectados se ejecutan de manera adecuada?		✓		
	Firma del experto				Fecha 04 / 12 / 2018		

Título de la investigación: "Gestión Administrativa Municipal y Desempeño Laboral del área de atención al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2018"							
Apellidos y Nombre del investigador: Arias Evaristo, Nelly Luz							
Apellidos y Nombre del experto: Mg. Romero Escalante, Víctor Fabián							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Desempeño laboral	Desempeño de la tarea	Eficacia en la realización de las tareas	¿Considera usted que los colaboradores se preocupan por alcanzar objetivos planteados como equipo de trabajo para cubrir la mayor demanda posible de los usuarios y dar un buen servicio?	Escala ordinal 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo. 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo. 5. Muy de acuerdo	✓		
			¿Considera usted que los colaboradores cumplen con todas las tareas encomendadas en un tiempo oportuno y correctamente logrando la satisfacción del usuario?		✓		
		Eficiencia en la realización de las tareas	¿Considera usted que se usa el tiempo necesario y asignado para hacer su trabajo de manera óptima y adecuada?		✓		
			¿Considera usted que los colaboradores hacen uso correcto de los recursos tecnológicos y materiales en la realización de sus actividades?		✓		
	Civismo	Apoyo a los compañeros	¿Considera usted que los colaboradores apoyen a sus compañeros, aunque no se le solicite expresamente?		✓		
		Respeto a los compañeros	¿Considera que existe respeto entre los compañeros de trabajo en el área de atención al ciudadano?		✓		
			¿Considera que existe buen clima laboral en el área de atención al ciudadano?		✓		
	Obstáculos a la productividad	Prácticas indebidas	¿Consideras que las prácticas indebidas como el robo obstaculizan la productividad del área?		✓		
		Ausentismo	¿Consideras que el ausentismo obstaculiza la productividad del área?	✓			
		Conductas agresivas hacia los compañeros	¿Consideras que las conductas agresivas afectan el desempeño individual de los colaboradores?	✓			
			¿Consideras que las conductas agresivas hacia los compañeros obstaculizan la productividad del área?	✓			
	Firma del experto			Fecha 04 / Dic / 2018			

Título de la investigación: "Gestión Administrativa Municipal y Desempeño Laboral del área de atención al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2018"							
Apellidos y Nombre del investigador: Arias Evaristo, Nelly Luz							
Apellidos y Nombre del experto: Dr. Tejada Estrada, Roberto Justo							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión administrativa Municipal	Gestión estratégica	Identificación con la misión y visión de la organización	¿Considera usted que los colaboradores se identifican con la misión de la municipalidad?	Escala ordinal 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo. 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo. 5. Muy de acuerdo	✓		
			¿Considera usted que los colaboradores se identifican con la visión de la municipalidad?		✓		
		Cumplimiento de Metas y objetivos	¿Considera usted que los colaboradores están alineados con los objetivos propuestos por la municipalidad?		✓		
			¿Considera usted que los colaboradores están alineados con las metas propuestas por la municipalidad?		✓		
	Gestión operativa	Ejecución de planes y estrategias proyectadas	¿Considera usted que el plan operativo institucional está acorde a las necesidades del distrito?		✓		
			¿Considera usted que se ejecuta de manera correcta el plan operativo por parte de la municipalidad?		✓		
		Desempeño de las áreas	¿Considera usted que las áreas de la municipalidad se desempeñan eficientemente?		✓		
			¿Considera usted que los colaboradores tienen buen rendimiento laboral?		✓		
	Gestión de control	Evaluación de los resultados	¿Considera usted que la supervisión se realiza de manera correcta?		✓		
			¿Considera usted que la evaluación de los resultados alcanzados por las áreas se realiza de manera correcta?		✓		
		Acciones correctivas	¿Considera usted que las acciones correctivas sobre los errores detectados se ejecutan de manera adecuada?		✓		
Firma del experto 			Fecha 04 / 12 / 2018				

Anexo 3: Base de datos

	GESTIÓN ADMINISTRATIVA MUNICIPAL											DESEMPEÑO LABORAL										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5
16	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	3
19	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5
23	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
24	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5
28	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
30	5	4	4	4	3	4	3	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	3	5

Anexo 4: Pruebas estadísticas

Hipótesis General

			Gestión Administrativa Municipal	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Gestión Administrativa Municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,997**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,997**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis específica 1

			Desempeño Laboral	Gestión Estratégica
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,445*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	30	30
	Gestión Estratégica	Coeficiente de correlación	,445*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	30	30

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Hipótesis específica 2

			Desempeño Laboral	Gestión Operativa
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,995**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Gestión Operativa	Coeficiente de correlación	,995**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30


** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis específica 3

			Desempeño Laboral	Gestión de Control
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,555**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Gestión de Control	Coefficiente de correlación	,555**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Anexo 5: Turnitin

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : FC6-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, **Víctor Fabián Romero Escalante**

....., docente de la Facultad... **Ciencias Empresariales** y
 Escuela Profesional **Administración** de la Universidad César Vallejo. **Sede Ate**...
 (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

“ **GESTIÓN ADMINISTRATIVA MUNICIPAL Y EL DESEMPEÑO
 LABORAL DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA, 2018**”

.....”
 del (de la) estudiante **Nelly Luz Arias Evaristo**

....., constato que la investigación tiene un índice de
 similitud de **29. %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
 coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la
 tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas
 por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha... **Ate, 06 de diciembre del 2018**

.....
Víctor Fabian Romero Escalante
 Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: **40786760**

					
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Ate	Vicedirección de Investigación

Feedback Studio - Google Chrome
 https://ev.tumitin.com/app/carla/es/?lang=es&o=i158733451&u=1075199999&s=3

feedback studio Gestión administrativa municipal y el desempeño laboral del área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita, 2018

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa municipal y el desempeño laboral del área de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Santa Anita, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR
 Nelly Luz Arias Evaristo

ASESOR
 Mg. Víctor Fabián Romero Escalante

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
 Gestión de Organizaciones

Lima - Perú
 2018

Resumen de coincidencias

29 %

1	Entregado a Universida...	14 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	10 %
3	biblio3.ufl.edu.gt	1 %
4	Entregado a Universida...	1 %
5	tematico.princast.es	<1 %
6	estudiosurbanos.uc.cl	<1 %
7	Entregado a Universida...	<1 %
8	www.farlaproject.org	<1 %
9	Entregado a Universida...	<1 %
10	Entregado a Pontificia...	<1 %

FORMACIÓN PARA ADULTOS
UCV
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
COORDINACIÓN
FILIAL ATE

Página: 1 de 40 Numero de palabras: 7287 Text-only Report High Resolution Activado



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
 Versión : 09
 Fecha : 23-03-2018
 Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **ARIAS EVARISTO, NELLY LUZ** cuyo título es: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA MUNICIPAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA, 2018**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **15** (número) **QUINCE** (letras).

Lima, Ate, 06 de diciembre del 2018.



 Dr. Roberto Justo Tejada Estrada

PRESIDENTE



 Mgtr. Nelson Bazan Palomo

SECRETARIO



 Mgtr. Victor Fabián Romero Escalante
VOCAL



Elaboró

Dirección de
Investigación


Revisó


 Responsable del SGC



Aprobó

Vicerrectorado
de Investigación

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Nelly Luz Arias Evaristo, identificado con DNI N° 09810626,
 egresado de la Escuela Profesional de Administración de la
 Universidad César Vallejo, autorizo (☒) , No autorizo (☐) la divulgación y
 comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
 "GESTIÓN ADMINISTRATIVA MUNICIPAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD
 DISTRITAL DE SANTA ANITA, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV
 (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,
 Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

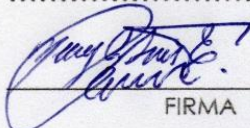
.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 09810626.....

FECHA: ..06. de...12..... del 2018..

				
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerectorado de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Programa de Estudios de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Nelly Luz Arias Evaristo

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA MUNICIPAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA, 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 06 DE DICIEMBRE DEL 2018

NOTA O MENCIÓN: 15



Mg. Víctor Fabián Romero Escalante